



Maintenant et demain

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons



SERVICES DU BUREAU DE LA GESTION INFORMELLE DES CONFLITS (BGIC) OFFERTS AVANT, PENDANT ET APRÈS LE DÉPÔT D'UN GRIEF OU D'UNE PLAINTE POUR HARCÈLEMENT

DOCUMENT À L'INTENTION DES AGENTS DE PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES AGENTS DES RELATIONS DE TRAVAIL

Lorsqu'une personne songe à déposer un grief ou une plainte pour harcèlement ou qu'elle l'a déjà fait et que, en qualité de collaborateur (agent de prévention du harcèlement, agent des relations de travail, représentant syndical ou gestionnaire délégué), vous croyez qu'il serait profitable pour les deux parties d'explorer la possibilité de régler le problème de manière informelle, sachez que le BGIC offre des services de médiation ou de conversation facilitée à tout moment avant, pendant et après le règlement d'un grief ou d'une plainte.

En tant que collaborateur, lorsque vous croyez que, compte tenu de la nature du grief ou de la plainte, il serait profitable de recourir à une approche informelle de règlement, vous pouvez approcher les parties individuellement en utilisant la formulation suggérée suivante :

« Connaissez-vous les services du Bureau de gestion informelle des conflits? Le BGIC propose à tous les employés des méthodes informelles de règlement dans ce type de situations en offrant divers services comme la médiation ou la conversation facilitée. Ces services sont facultatifs, et vous devez savoir qu'en communiquant avec le BGIC, vous ne vous engagez pas à participer à quelque processus que ce soit; vous ne faites qu'obtenir de l'information et des précisions afin de pouvoir prendre une décision éclairée et de déterminer si l'un de ces processus vous convient. Le BGIC offre aussi des services de coaching individualisé aux parties concernées avant, pendant et après un processus officiel. »

Ou,

Transition en douceur : "Si vous n'êtes pas certain de souhaiter vous engager ou non, votre représentant syndical ou quelqu'un de notre équipe pourrait contacter le BGIC en votre nom (avec votre permission car les services OICM sont volontaires) et vous accompagner lors d'une première consultation avec un praticien en GIC. En utilisant cette approche, vous pourriez réduire votre niveau d'anxiété et renforcer votre sentiment de sécurité. La consultation initiale aurait comme but de vous aider à déterminer si vous souhaitez poursuivre en utilisant une approche informelle."

Si les parties concernées sont intéressées par les services de consultation, elles peuvent simplement communiquer avec le BGIC au 1-866-382-7502 et indiquer qu'elles souhaitent parler à un intervenant de leur région au sujet des services disponibles, ou demander à l'agent des relations de travail de le faire



1.866.382.7502 (Sans-frais)



NC-OICM-BGIC-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

pour elles. Par la suite, notre service de coordination affectera immédiatement un praticien au dossier et celui-ci communiquera avec le client dans les 5 jours. De cette façon, les parties évitent d'avoir à expliquer la situation à deux reprises ou à composer avec les retards inutiles qui pourraient survenir si l'on fournissait le numéro d'une personne en particulier.

Le BGIC offre également des services de coaching individualisé aux parties concernées avant, pendant et après un processus officiel. Voici quelques situations dans lesquelles ces services peuvent être avantageux :

- Coaching à l'intention des gestionnaires délégués qui veulent s'assurer que leur approche de communication est la plus efficace possible lors de la rencontre avec le plaignant ou le mis en cause. Il peut s'agir de coaching en matière de communication écrite ou d'une séance de préparation pour une rencontre en personne;
- Coaching à l'intention des mis en cause, afin de leur apprendre à utiliser la communication neutre lorsqu'ils doivent fournir une réfutation par écrit;
- Coaching à l'intention des plaignants et des mis en cause, afin de les aider à améliorer leurs compétences en matière de gestion des conflits et à prévenir les conflits ou à les empêcher de dégénérer dans l'avenir.

Des services de consultation sont offerts dans les buts suivants :

- Écouter les parties qui veulent s'exprimer sur ce que s'est passé et les aider à réfléchir aux prochaines étapes;
- Aider les parties concernées à explorer les avantages d'une approche informelle de règlement des conflits;
- Aider les collaborateurs à approcher les parties concernées par un problème de harcèlement, que ce soit de vive voix ou par écrit;
- Aider les collaborateurs à déterminer les prochaines étapes dans le rétablissement d'un bon climat de travail.

Des processus de groupe sont offerts dans les milieux de travail touchés par une plainte pour harcèlement, que les allégations soient fondées ou non. Le type de processus (ou leur nombre) est déterminé et conçu par un praticien du BGIC en consultation avec un agent des relations de travail, le syndicat et le gestionnaire délégué. Voici quelques exemples de processus :

- L'intervention de groupe, qui consiste en des consultations individuelles, une séance axée sur des thèmes en particulier et la tenue d'une séance d'une journée avec l'équipe en entier pour cerner les problèmes et explorer des options de règlement. Divers outils et approches sont



1.866.382.7502 (Sans-frais)



NC-OICM-BGIC-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca

utilisés, par exemple des cercles de parole, le renforcement d'équipe au moyen d'une approche transformationnelle ou des éléments d'enseignement.

Pour se préparer à une intervention de groupe, les membres d'une équipe ont aussi accès à des services de coaching individualisé.

- La séance de charte d'équipe, qui comprend la distribution d'un questionnaire (qu'est-ce qui fonctionne bien, quels sont les défis, etc.) à tous les membres de l'équipe. L'information est compilée et communiquée lors d'une séance d'une journée au cours de laquelle les participants prennent part à des exercices de réflexion et d'apprentissage ainsi qu'à des activités de groupe pour générer l'information qui sera incluse dans la charte d'équipe. (Remarque : les séances de charte d'équipe sont considérées comme des activités d'apprentissage et, par conséquent, elles sont obligatoires.)

Tous les services sont gratuits, confidentiels dans la mesure où la loi le permet, facultatifs et offerts dans les deux langues officielles.

REMARQUE : Compte tenu du fait que les praticiens en gestion informelle des conflits servent de tiers neutres pour tous les employés, ils ne sont pas en mesure de servir d'accompagnants pour les parties concernées par une plainte pour harcèlement. De plus, les séances de coaching devront se dérouler à distance (c.-à.-d. qu'elles devront être données par une personne située à l'extérieur de la région dans laquelle s'est produit l'incident), car les praticiens qui fournissent des services de coaching à une partie ne peuvent fournir de services de médiation à cette même partie, question de préserver la partialité réelle ou perçue.

